# 新媒体视域下网络舆情特点与治理

邵德奇　冯　超　王丽萍
（科技日报社技术研发部，北京 100038 ）

**摘　要：**网络舆情一定程度上是现实社会矛盾在网络空间的投射和延伸，是社会的晴雨表。新媒体时代，人人都有“麦克风”成为现实，多元主体参与社会治理的意识愈发强烈，促使网络舆情汹涌澎湃，呈现出突发性、复杂性、群体极化性、传播速度快、潜在危害大、易反转等特征。网络舆情风险无处不在，无时不有，种种原因的叠加促使网络舆情态势复杂严峻。网络舆情已对国家安全、人民认知、社会稳定、政府公信力构成极大影响，网络舆情治理已然成为国家治理和社会治理的重要组成部分。本文从网络舆情柔性治理、多元治理、法制治理、技术治理等层面展开研究思考，试图提升网络舆情防范化解水平，为构建和谐稳定的网络生态和社会环境提供支撑。

**关键词：**网络舆情；舆情治理；舆情态势；舆情特征；新媒体时代　　**中图分类号：**G206　　**文献标识码：**A
**文章编号：**1671-0134（2022）06-007-03　　DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2022.06.001
**本文著录格式：**邵德奇，冯超，王丽萍．新媒体视域下网络舆情特点与治理 [J]. 中国传媒科技，2022（06）：7-9.

## 导语

随着互联网技术及新媒体的强势崛起，网络已成为人们表达利益诉求、宣泄情绪、参与公共事务的重要窗口，由于传播主体多元、内容形式多样，网络信息海量涌现，网络舆情生态发生重大变化。一方面积极正面的网络舆情推动了社会多元治理意识的转变和科学治理水平的提高；另一方面网络舆情信息也呈现出鱼龙混杂、泥沙俱下、谣言横生现象，舆情经常被演绎成网络审判、人肉搜索、网上骂战、网下约架等群体事件，对国家安全和意识形态安全造成破坏性影响。习近平总书记在多个场合反复强调，“过不了互联网这一关，就过不了长期执政这一关”。[1] 所以加强网络舆情治理势在必行，尤为重要。在新媒体视域下研究网络舆情特点和治理，探寻新媒体时代网络舆情治理的有效策略，对加强网络舆情治理，推进国家治理体系和治理能力现代化建设具有积极意义。

## 1. 新媒体视域下网络舆情的主要特点

网络舆情是当前热点现象和问题在网络空间引起的集中反映，是网民对其产生的各种理性与非理性的意识、态度、行为、观点、情绪的总和。新媒体时代信息传播呈现传播主体多元、载体多样、即时性、开放性、互动性等特征，这些特性导致传统媒体受众向新媒体转移，人人都是自媒体成为现实，同时催生了碎片式传播、非理性宣泄、病毒式扩散等现象，网络舆论生态发生巨大变化，促使网络舆情表现出新态势、新特征。

### 1.1 具有突发性

新媒体视域下，信息传播呈现全程、全员、全息、全效的特点，传播主体之多、速度之快、范围之广，导致网络舆情往往在极短时间内瞬间形成，毫无征兆，就像炸弹，一经触发瞬间引爆网络，产生连锁性、爆发性的覆盖效果。尤其是社会中发生的较为重大的事件，均能通过个人传播快速实现群体传播，从而形成突发性、群体性网络事件。[2] 给舆情预警和舆情治理带来难度和压力。

### 1.2 具有复杂性

网络舆情复杂多样，与公众切身利益相关的问题都是网络舆情易燃点，导致舆情形态多元、声音庞杂。[3] 民意上网后，网络舆情内容包罗万象，涉及社会生活的方方面面，激发的因素既有社会公共事务也有私人事务。焦点既围绕政治现象、社会发展、经济建设等主流话题，又聚焦个人的利益诉求。无论是公共话题还是私人问题，一旦涉及特权现象、社会公平、监管乱象、贪污腐败、食品安全等敏感问题，都会引起网民强烈关注。

### 1.3 传播速度快

随着移动互联网的加速普及，手机网民人数的快速上升，确保了信息传播的即时性，微博、微信、抖音、论坛等社交平台，为舆情发酵提供平台，所以舆情一旦在网上引起关注，加上意见领袖的推波助澜，舆情传播将呈现几何裂变式速度传播。速度之快、波及之广、影响之大，使舆情发展态势复杂难控，容易造成严重舆论压力。

### 1.4 群体极化性

**基金项目：**科技创新战略研究专项“新型主流媒体发展对策研究”（项目编号：ZLY201980）。

网络舆情演变成重大舆论事件，不仅是启动了信息爆料模式，还因为启动了情绪模式，加剧了民众情绪的感染和传播。[4] 由于网络传播具有隐蔽性，网民摆脱了现实生活中角色束缚，自由发表观点意见，一些冲动性、情绪化、非理性行为容易被激发，助推了舆情群体观点的极化。群体极化后的网络舆情比个体意见更具冒险性和破坏性，普遍存在编造假信息、选择性发布以及协同过滤等问题，既混淆事实，传播非理性情绪，产生极端言论，又排斥异己意见，误导公众，甚至催生严重的群体性事件，造成更大的社会影响。[5]

### 1.5 潜在危害大

网络舆情能够瞬间点燃网民情绪，引发舆情井喷式增长，表现出明显冲击性，容易形成舆情飓风。在网上网下同频共振效益作用下，极易演变成社会性行动，加剧现实社会的风险，甚至严重影响国家安全和社会稳定。

### 1.6 易反转性

近年来，网络舆情反转事件频繁发生，甚至有些结果极具颠覆性，公众由于对事件信息的全面性、及时性掌握有限，以及自身认知的局限性，极易受媒体、大 V、事件相关方首发信息的引导，进而推动舆情发展，待官方或事件方发布真实情况后，才掌握事件真相。反转结果对社会情绪和政府形象都造成了较大负面影响。

## 2. 网络舆情治理策略

新媒体及互联网技术的蓬勃发展，助使网络舆情成为社会舆情的主阵地，网络舆情治理成为国家治理的重要组成部分，新媒体视域下网络舆情突发性、复杂性、传播速度快、潜在危害大、易反转等特征，加剧了网络舆情治理难度。提高网络舆情治理水平能力应结合网络舆情新变化，并从国内外网络舆情治理的经验中总结规律，探寻方法，找到网络舆情治理的长效方案，促使网络舆论生态向着健康方向发展。

### 2.1 从理念层面，以疏为主，采取柔性策略提升网络舆情治理的温度

新媒体视域下，舆情一旦发生往往使政府部门措手不及，部分政府部门决策者习惯下意识地采取回避、删帖、断网等强硬措施，这种传统的“删、堵、封”等暴力网络舆情治理手段，非但不能消弭舆情，更易错失舆情治理时机，使舆情治理陷于被动。如，2011 年，广东乌坎200 多名村民采取拉横幅、游行示威的方式反映土地问题、村委会选举问题、财务问题等，地方政府封锁信息，主流媒体集体沉默，村民寻求海外媒体报道真相。欧美记者过度解读大肆渲染乌坎事件，标签化的言论偏离了事实本身，使得舆情势态变得复杂难控。所以强力控制已不适用现在网络舆情治理，需要以疏为主，采取柔性策略。治理主体要秉持信息公开透明的原则，第一时间发声，主动设置议题，掌握舆情引导的主动权。要建立与网民的良性沟通机制，在沟通互动中消除误解赢得信任。要重视舆情背后民众切身利益诉求，反思公共政策的科学性、有效性以及在运行过程中存在的问题，源头治理是从根本上解决网络舆情问题的关键。

### 2.2 从法律层面，完善法律法规，提升网络舆情治理的法治素能

新媒体环境下，由于网民认知水平参差不齐，单靠道德约束成效有限，强权治理更容易激化矛盾，应对网络舆情热潮，需要完善相关法律法规体系，保障网络舆情治理在法制轨道上健康运行。长期以来，在对网络舆论治理上，各级地方政府治理措施和路径较为单一，缺乏完善的治理法律法规。[6] 在网络舆情管理法制化治理层面，美国采取法律治理和行业自律相协调的方式，寻求国家网络舆论安全与公民言论自由之间的平衡。韩国采取网络实名制，并颁布有关通信保护法、网络安全法、信息基本法等法律政策，来保障网络信息监管。目前，我国已经颁布了一些关于互联网安全的法律法规，如出台了规范互联网信息服务、信息安全、互联网信息传播的相关法律等，但缺乏专门的网络舆情治理相关的法律，网络舆情治理的主体、程序、责任边界尚不明确，对追求网络舆情涉案主体的责任以及规范网络舆论极其不便，所以要加快网络舆情立法，出台体系完备、可操作性强的网络舆情治理法律法规，确保网络舆情治理合法合规。如，界清造谣者和平台运营商的法律责任，明晰网民、网络平台的权利范围，把权力限制在法律规范的轨道之内。

### 2.3 从治理主体层面，采用政府主导多元治理措施，发挥网络舆情多元共治效益

在新媒体背景下，公众思想的多元、关注渠道的多样等都决定对舆情的管控引导不能单兵作战。[7] 网络舆情治理主体除了政府外，还应推动包括媒体、意见领袖、平台运营商、网民等多元主体广泛参与其中，在政府主导下，通过合作、协商、分权、授权、多元互动等方式来实现联合治理，形成规范化、制度化、协同化调控力量，共同维护网络舆情生态。其中，政府应充当全新的“守夜人”角色，通过制定规则、搭建平台、共营生态，为舆情生态系统中的每个主体提供最基础的保障与约束。[8] 如德国在网络舆情治理过程中与社会各界保持密切合作，引入非政府组织参与网络舆情自治管理，德国五大网络运营商与政府签订“自律条款”，屏蔽和删除互联网上的不良信息。[9] 政府主导多元协同治理的过程中，政府要提高服务意识，做好统筹安排，明确基本原则，界清行动边界，实现主体联动；媒体要恪守职业道德，

强化主流意识形态宣传，加强议程设置，把握舆论引导主动权；舆论领袖要有责任担当，利用自身的话语权和号召力，发挥正向引导作用；互联网行业要加强自律，按照“谁经营谁负责，谁主管谁负责”的原则，规范传播秩序，净化网络空间；网民要强化主体责任意识，加强自我约束，做到不信谣、不造谣、不传谣，自觉维护网络安全。

### 2.4 从技术层面，加强技术创新，运用现代化技术手段，提升网络舆情治理的综合效能

新媒体视域下，传统技术已难以满足现代化网络舆情治理发展的需求，亟需运用大数据、人工智能、云计算等现代化信息技术，提高舆情监测、研判、引导等方面的能力，实现网络舆情治理的科学化、智能化、精准化、全面化，提升网络舆情治理的综合效能。在网络舆情监测方面，利用人工智能、云计算、大数据技术等技术搭建舆情监测平台，实现信息自动抓取、自动识别、自动分类、情感分析、专题聚焦，达到舆情监测的全面化、自动化、精准化预期，实现对网络舆情苗头性问题早发现早追踪，做到先知先觉，防患未然。在网络舆情研判方面，运用舆情分析技术，建立舆情演变模型，预判舆情走势，对网络舆情的风险、演变规律、民意承受能力进行分析推理，对舆情性质发展势头做出研判[10]，并根据舆情势态明确是否需要回应，以及采取何种回应策略给出明示，提升预警和研判的准确性。在网络舆情引导方面，借力新技术优势，增强舆情引导的科学性。通过对网民进行精准画像，了解舆情涉事主体核心诉求，坚持以人为本的引导原则；利用信息发布平台，保障信息公开透明，消除猜疑，及时辟谣，赢得信任支持；构建公共话语平台，畅通网络表达渠道，打通官方和民间两个舆论场，让各种观点在充分地表达和交锋中达成共识。

## 结语

新媒体视域下，舆论生态、媒体格局、传播方式、社会结构发生深刻变化，网络舆情与传统舆情相比，不确定性因素更多，形势更复杂、多变、难控，增加了网络舆情治理难度，对网络舆情治理提出了更高要求。网络舆情治理是一项庞大的系统工程，要综合施策、多元治理、刚柔并济、因时制宜，运用先进技术，做到快速响应，科学决策，下好先手棋，打好主动仗，正确引导舆论。对网络舆情治理主体而言，网络舆情治理只有进行时，没有完成时，所以要在实践中不断总结经验，创新方式方法，促进网络舆情治理朝着更科学、更规范、更有效的方向迈进，让网络空间更清朗、社会更稳定、国家更安全。媒

## 参考文献

[1]《习近平新时代中国特色社会主义思想基本问题》. 连载：打好网络意识形态攻坚战 [EB/OL].（2021-06-07）https：//baijiahao.baidu.com/s?id=1701885386461840995&wfr=spider&for=.

[2] 唐悦，李傲，杨胜蓝 . 网络新媒体时代的舆情风险特征分析 [J]. 传媒论坛，2018（22）：93-94.

[3] 陈联俊，宁晓茵 . 重大突发事件中网络舆情的变化及治理 [J]. 理论与评论，2021（4）：63-74.

[4] 刘楠 . 网络舆情治理的情感社会学取向 [EB/OL].（2021-06-18）http：//www.cssn.cn/zx/bwyc/202103/t20210318_5319251.shtml.

[5] 王亚荣 . 熊贤培 . 突发社会安全事件的网络舆情演化及其管控 [J]. 武汉理工大学学报（社会科学版），2021（4）：35-42.

[6] 唐玥蔚 . 网络舆论的治理之策 [EB/OL].（2018-080-09）http：//www.rmlt.com.cn/2018/0829/527119.shtml.

[7] 李爱民 . 全媒体背景下舆情治理优化路径 [J]. 青年记者，2021（18）：65-66.

[8] 喻国明 . 网络舆情治理的基本逻辑与规制构建 [J]. 探索与争鸣，2016（10）：9-12.

[9] 王水平 . 德国：全面落实审查制与责任制 [N]. 光明日报，2012-12-20.

[10] 大数据与人工智能背景下的网络舆情治理：作用、风险和路径 [EB/OL].（2021-12-23）https：//mp.weixin.qq.com/s/bPWSzxReIhIwBf-CNG162Q.

**作者简介：**邵德奇（1965-），男，安徽，研究员，获“国家文化名家暨四个一批人才”称号，国务院特殊津贴专家，科技日报社技术研发部主任，中国新闻技术工作者联合会副理事长，研究方向：媒体技术应用、媒体评价、舆情监测分析、电子政务等；冯超（1987-），男，河北，助理研究员，科技日报社技术研发部舆情室主任，研究方向：舆情监测分析；王丽萍（1986-），女，山东，研究方向：舆情监测分析。

（责任编辑：李净）